

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menghadapi era persaingan usaha saat ini yang semakin ketat, kinerja yang dimiliki karyawan dituntut untuk terus meningkat, agar badan usaha tetap eksis maka harus berani menghadapinya yaitu menghadapi perubahan dan memenangkan persaingan (Abdullah, 2019). Menurut Mangkunegara, (2019) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi salah satunya meningkatkan performa dan profit perusahaan. Setiap organisasi dalam hal ini perusahaan menginginkan kinerja yang baik dari setiap karyawannya. Kinerja karyawan merupakan faktor yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya dapat mencapai keberhasilan organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan diharapkan memiliki kontribusi positif terhadap tujuan perusahaan, perusahaan perlu melakukan berbagai cara untuk mendapatkan karyawan yang mampu menampilkan kinerja tinggi sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan (Kartini, 2021).

Menurut Mangkunegara (2019) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pertama yakni faktor personal atau individual, meliputi unsur pengetahuan keterampilan (*skill*), kemampuan,

kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan. Kedua yakni faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan melalui pemberian insentif, bonus, penghargaan dan lainnya. Ketiga yakni faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim. Keempat yakni faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi. Kelima yakni faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal. Untuk menciptakan kinerja yang tinggi, dibutuhkan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh karyawan guna menciptakan tujuan organisasi, sehingga akan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi. Selain itu, organisasi perlu memperhatikan sebagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yang efektif dan efisien, guna mendorong terciptanya sikap dan tindakan yang profesional dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing.

LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar merupakan salah satu lembaga keuangan pedesaan. LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar selalu berkomitmen untuk memberikan kontribusi terbaik untuk masyarakat. LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar beralamat di Jalan Ahmad Yani Utara, Peguyangan, Pasar Anyar, Kota Denpasar, Bali. Karyawan pada LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar berjumlah 32 orang karyawan yang dibagi

berdasarkan jabatan yang ada. Karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar dituntut untuk bekerja sesuai target yang ditetapkan perusahaan. Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan dengan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar melalui bagian keuangan diperoleh informasi bahwa permasalahan kinerja karyawan ditemukan pada indikator kualitas kerja. Hal ini dapat dilihat dari data pendapatan tabungan dan deposito yang belum mencapai target yang diinginkan perusahaan. Adapun data pendapatan tabungan dan deposito pada LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Tabungan dan Deposito Pada
LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar

| Bulan | Tabungan | | | Deposito | | |
|------------------|--------------------|--------------------|----------------|--------------------|--------------------|----------------|
| | Target (Rp) | Realisasi (Rp) | Persentase (%) | Target (Rp) | Realisasi (Rp) | Persentase (%) |
| Januari | 175.000.000 | 149.367.035 | 85,35 | 325.000.000 | 279.698.815 | 86,06 |
| Februari | 175.000.000 | 135.956.840 | 77,69 | 325.000.000 | 248.493.496 | 76,46 |
| Maret | 175.000.000 | 150.297.501 | 85,88 | 325.000.000 | 261.389.624 | 80,43 |
| April | 175.000.000 | 155.288.005 | 88,74 | 325.000.000 | 270.902.400 | 83,35 |
| Mei | 175.000.000 | 155.907.500 | 89,09 | 325.000.000 | 282.400.566 | 86,89 |
| Juni | 175.000.000 | 151.999.000 | 86,86 | 325.000.000 | 290.972.752 | 89,53 |
| Juli | 175.000.000 | 155.029.590 | 88,59 | 325.000.000 | 285.900.204 | 87,97 |
| Agustus | 175.000.000 | 158.970.080 | 90,84 | 325.000.000 | 276.300.799 | 85,02 |
| September | 175.000.000 | 160.200.100 | 91,54 | 325.000.000 | 279.309.614 | 85,94 |
| Oktober | 175.000.000 | 163.750.110 | 93,57 | 325.000.000 | 272.820.600 | 83,94 |
| November | 175.000.000 | 158.000.020 | 90,29 | 325.000.000 | 285.000.250 | 87,69 |
| Desember | 175.000.000 | 160.000.575 | 91,43 | 325.000.000 | 287.255.675 | 88,39 |
| Rata-rata | 175.000.000 | 154.563.863 | 88,32 | 325.000.000 | 276.703.733 | 85,14 |

Sumber: LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar (2022)

Berdasarkan data jumlah tabungan dan deposito pada Tabel 1.1 di atas dapat dilihat jumlah tabungan dan deposito pada LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar berfluktuasi di setiap bulannya. Jumlah tabungan mengalami penurunan yang cukup signifikan di bulan Februari 2022 yakni menjadi 77,69 persen. Sedangkan pada jumlah deposito mengalami penurunan yang cukup signifikan pada bulan yang sama yakni bulan Februari 2022 yakni menjadi 76,46 persen. Dalam kaitannya dengan kinerja

karyawan, hal tersebut harus segera dibenahi agar karyawan pada LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar di tahun berikutnya dapat memberikan kinerja yang baik dengan pencapaian jumlah tabungan dan deposito yang terpenuhi, sehingga mampu mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Salah satu variabel dalam mencapai kinerja perusahaan secara optimal, adalah komunikasi. Menurut Handoko (2019), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Sedangkan menurut David (2019) komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi, karena komunikasi berlaku sebagai rantai koordinasi antara pegawai dengan fungsi organisasi. Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Menurut Ginting, *et, al.*, (2019) komunikasi digunakan sebagai proses untuk menyampaikan suatu keterangan melalui seorang perantara kepada pihak yang menerima informasi baik secara langsung maupun tidak langsung agar mudah dipahami oleh penerima. Tujuan utama komunikasi adalah memperbaiki organisasi dalam membangun suatu hubungan yang baik agar tidak terjadi *misscommunication* antara sesama rekan kerja maupun individual.

Fenomena yang berkaitan dengan komunikasi berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar diperoleh informasi bahwa permasalahan ditemukan pada indikator pemahaman. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan merasakan bahwa pemahaman komunikasi antara pimpinan dengan karyawan tidak berjalan dengan maksimal sehingga menyebabkan kejelasan informasi mengenai pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan. Kurangnya

komunikasi yang terjadi, mengakibatkan pekerjaan tidak berjalan dengan lancar yang dilakukan oleh karyawan.

Komunikasi dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fachrezi dan Khair (2020), Shinta dan Siagian (2020), Kartini (2021) dan Sari, dkk (2021) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik komunikasi maka semakin baik pula kinerja karyawan. Dengan peningkatan komunikasi dapat mengoptimalkan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2020) menyatakan bahwa komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa komunikasi merupakan faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor lain yang menentukan kinerja karyawan selain komunikasi adalah lingkungan kerja (Sihaloho, 2019). Menurut Robbins (2019) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Basuki & Susilowati (2019) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang berada dilingkungan kantor atau instansi yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang maupun sekelompok pegawai didalam melakukan aktivitasnya.

Fenomena yang berkaitan dengan lingkungan kerja berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada LPD

Desa Peguyangan Kaja, Denpasar diperoleh informasi bahwa permasalahan ditemukan pada kebisingan di tempat kerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar sering kali terganggu dengan kebisingan di tempat kerja karena lokasi perusahaan yang berada tidak jauh dari jalan raya, bersebelahan dengan Pertamina dan juga berdekatan dengan Gudang kayu yang dipakai membuat mebel sehingga hal ini dapat mengganggu ketenangan bekerja dan menimbulkan kesalahan komunikasi.

Lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Azikin (2019), Hidayati (2019), Saleh (2019), Sihalo (2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik lingkungan kerja maka semakin baik pula kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munthe (2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa lingkungan kerja merupakan faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pengalaman kerja (Sofian, 2019). Pengalaman kerja adalah suatu dasar atau acuan seorang karyawan yang dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga kinerja karyawan. Hariandja (2019) menyatakan pengalaman kerja adalah suatu pekerjaan atau jabatan yang pernah diduduki sebelumnya selama kurun waktu tertentu. Pengalaman kerja didapatkan oleh

karyawan yang telah memiliki keahlian pada pekerjaannya lebih banyak dan diharapkan akan mempunyai pengalaman dalam memecahkan bermacam-macam persoalan, sesuai dengan kemampuan individual masing-masing karyawan. Menurut Hasibuan (2019) pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. Orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang siap pakai. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa pengalaman kerja yang lebih banyak akan mendukung kesuksesan seseorang dalam mengerjakan tugasnya (Sudirman, 2019). Adapun rincian pengalaman kerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar disajikan pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Pengalaman Kerja Karyawan Pada
LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar

| No. | Pengalaman Kerja | Umur Karyawan | Jumlah Karyawan | Persentase (%) |
|---------------|------------------|---------------|-----------------|----------------|
| 1 | 1-5 tahun | 20-30 tahun | 10 | 31,25 |
| 2 | 6-10 tahun | 41-50 tahun | 14 | 43,75 |
| 3 | 11-15 tahun | 31-40 tahun | 5 | 15,63 |
| 4 | > 15 tahun | > 50 tahun | 3 | 9,37 |
| Jumlah | | | 32 | 100 |

Sumber: LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar (2021)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, pengalaman kerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar didominasi dengan pengalaman 6 sampai dengan 10 tahun dengan rentang usia 41 sampai dengan 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar merupakan kelompok umur yang kurang produktif dan memiliki kekuatan fisik yang tidak cukup prima. Fenomena yang berkaitan dengan pengalaman kerja berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan dengan bagian kepegawaian LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar diperoleh informasi bahwa permasalahan ditemukan pada indikator yaitu tingkat pengetahuan

dan keterampilan yang dimiliki. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa orang karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar memiliki tingkat pengetahuan dan keterampilan yang belum cukup telaten, sehingga terdapat beberapa pekerjaan yang terbengkalai dan belum bisa terselesaikan dengan tepat waktu.

Pengalaman kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Primadanti dan Rahardja (2019), Alias dan Serang (2019), Suparman (2020), Sari dan Kusdina (2020) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik pengalaman kerja maka semakin baik pula kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rulianti (2019) menunjukkan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa pengalaman kerja merupakan faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa adanya permasalahan yang serius pada rendahnya tingkat kinerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar, mengingat pentingnya kinerja karyawan pada suatu perusahaan untuk keberlangsungan perusahaan tersebut dan tercapainya tujuan perusahaan dan faktor-faktor dalam pemecahan kinerja karyawan salah satunya melalui Komunikasi, Lingkungan kerja dan pengalaman kerja, dari uraian yang telah disampaikan pada latar belakang penelitian, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar?
3. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar.

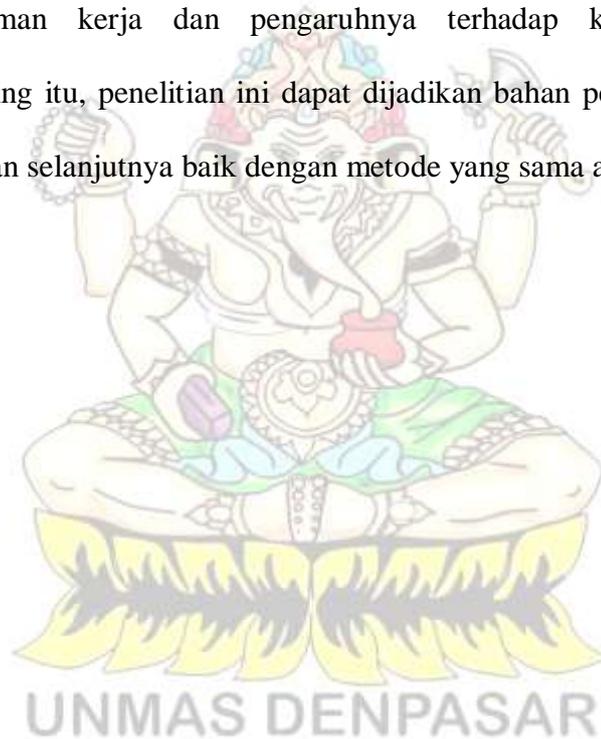
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama mengenai komunikasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran kepada perusahaan LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar yang diharapkan dapat menjadi bahan penilaian dan pengembangan dibidang sumber daya manusia yang berujung pada percepatan pencapaian tujuan perusahaan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan bahan referensi khususnya mengenai komunikasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Disamping itu, penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya baik dengan metode yang sama atau berbeda.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal Setting Theory dikembangkan oleh Locke pada tahun 1968. sebagai teori utama (*grand theory*) yang menyatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal-Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan. Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya (Kartika, dkk, 2021). Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kinerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi (Hidayat, 2019).

Berdasarkan pendekatan *Goal-Setting Theory*, keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh LPD Desa Peguyangan Kaja, Denpasar yang dapat berpengaruh

pada hasil capaian karyawan, dengan variabel komunikasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan.

2.1.2 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Menurut Bastian (2019) mendefinisikan komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan lambang-lambang antar pribadi atau kelompok dengan makna-makna yang dikaitkan dengan lambang tersebut. Lebih lanjut Bastian (2019) menambahkan, komunikasi adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain. Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk membangun hubungan kerja. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalah pahaman karena gagal menyampaikan pikiran dan perasaan satu sama lain. Komunikasi yang baik dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dan membangun tim kerja yang solid.

Menurut Handoko (2019), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Sedangkan menurut David (2019) komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam organisasi, karena komunikasi berlaku sebagai rantai koordinasi antara pegawai dengan fungsi organisasi. Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Gibson dan Ivan (2019) mengemukakan komunikasi adalah pengiriman informasi dan pemahaman, mengenai simbol verbal atau non

verbal. Robbins (2019) menyebutkan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada para karyawan apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang di bawah standar. Komunikasi merupakan salah faktor kompetensi paling penting yang harus dimiliki dan dikuasai oleh pimpinan dalam agar tercapai komunikasi yang efektif sehingga karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan bidang tugas masing-masing dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

Luthan (2019) memberikan pengertian yang secara langsung mengarah pada perubahan dan perkembangan organisasi yang hanya dapat terjadi melalui pengembangan sumber daya manusia di lingkungan masing-masing. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan sebuah komunikasi yang baik, dimana terdapat jalinan pengertian dalam komunikasi tersebut sehingga dapat dimengerti serta dilaksanakan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain. Komunikasi ini sangat berperan dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Newstrom dan Davis (2019) mengemukakan bahwa apabila tidak ada komunikasi para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan sekerjanya serta pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan tidak dapat memberikan instruksi.

Berdasarkan pengertian komunikasi yang telah diuraikan di atas, dapat dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk dapat saling mengerti dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

2. Fungsi – Fungsi Komunikasi

Menurut Rismi dan Donni (2019) komunikasi memiliki sejumlah fungsi yang strategis. Fungsi komunikasi antara lain adalah:

- a. Informasi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyimpan data, fakta dan pesan, serta opini, sehingga orang dapat mengetahui keadaan yang terjadi.
- b. Sosialisasi komunikasi juga berfungsi sebagai alat sosialisasi yang memudahkan orang untuk berinteraksi antara yang satu dengan yang lainnya. Dengan komunikasi yang efektif maka proses sosialisasi yang terjadi akan semakin mudah.
- c. Motivasi komunikasi juga berfungsi sebagai motivasi yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu. Dengan komunikasi yang baik maka seseorang akan termotivasi secara baik.
- d. Pendidikan komunikasi juga berfungsi sebagai media pendidikan, dimana individu akan tumbuh dan kembang melalui jejaring komunikasi yang dibangunnya.
- e. Integrasi komunikasi menciptakan integrasi, artinya komunikasi mampu menjembatani perbedaan yang dimiliki oleh individu yang satu dengan yang lainnya.
- f. Inovasi komunikasi juga mendorong lahirnya inovasi, dimana dalam hal ini, inovasi hadir karena adanya kebutuhan dan tuntunan dari manusia untuk menciptakan system komunikasi yang efektif.
- g. Kebudayaan komunikasi juga berfungsi untuk memajukan kebudayaan. Misalnya media komunikasi yang berbentuk media massa, dimana media masa menyebarkan beranekaragam produk kebudayaan sehingga kebudayaan semakin berkembang.

Sedangkan menurut pendapat Robbins (2019) menyebutkan fungsi komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Kendali komunikasi bertindak dalam beberapa cara dan setiap organisasi memiliki wewenang dan garis panduan formal yang harus dipatuhi oleh karyawan.
- b. Motivasi komunikasi membantu perkembangan motivasi, dengan menjelaskan, dan yang dilakukan dengan baik untuk memperbaiki kinerja.
- c. Pengungkapan emosi interaksi sosial dalam kelompok merupakan mekanisme fundamental dimana anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka.
- d. Informasi komunikasi memberikan informasi yang diperlukan individu dan kelompok untuk mengambil keputusan guna mengenai menilai pilihan-pilihan alternatif.

3. Jenis – Jenis Komunikasi

Menurut Handoko (2019) komunikasi terbagi menjadi tiga dimensi yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Komunikasi informasi, merupakan komunikasi yang dilaksanakan tidak berdasarkan atas ketentuan dalam struktur organisasi atau peraturan-peraturan di lingkungan organisasi
- b. Komunikasi vertikal (*vertical communication*) yaitu terdiri dari komunikasi ke atas dan ke bawah.
 - 1) Bentuk komunikasi dari atas ke bawah (*down word communication*), antara lain berupa perintah lisan, tulisan, memo, laporan kegiatan dalam bulletin, dan lain-lain.

- 2) Bentuk komunikasi dari bawah keatas (*up word communication*), antara lain berupa pengaduan, usulan, gagasan, dan lain-lain.
- c. Komunikasi horizontal (*horizontal communication*) yaitu komunikasi yang dilakukan pada sesama anggota yang memiliki level yang sama, bentuk komunikasi ini biasanya bersifat koordinatif, tukar pikiran dan berbagi pengalaman.

Sedangkan David (2019), menyatakan bahwa dalam suatu organisasi terdapat empat bentuk komunikasi yaitu:

- a. Komunikasi partikel ke bawah
Merupakan wahana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai hal kepada bawahannya seperti perintah, instruksi, kebijakan baru, pengarahan, pedoman, kerja, nasehat, dan teguran.
- b. Komunikasi ke atas
menyangkut keinginan anggota para organisasi untuk mencapai berbagai hal seperti laporan hasil gaji pekerjaan, masalah yang dihadapi baik masalah kedinasan maupun yang sifatnya pribadi.
- c. Komunikasi horizontal
Komunikasi yang berlangsung antara orang-orang yang berada pada tingkat yang sama dan hirarki organisasi, akan tetapi melaksanakan kegiatan yang berbeda. Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi yang dapat membantu koordinasi kegiatan-kegiatan pegawai.
- d. Komunikasi diagonal
Merupakan komunikasi antar dua satuan kerja yang berbeda pada jenjang hirarki organisasi yang berbeda, tetapi menyelenggarakan kegiatan yang sejenis.

4. Indikator Komunikasi

Menurut Sutardji (2019) indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi yakni:

a. Pemahaman

Kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Tujuan dari komunikasi adalah terjadinya pengertian bersama, dan untuk sampai pada tujuan itu, maka seorang komunikator maupun komunikan harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

b. Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Suasana yang lebih rileks dan menyenangkan akan lebih enak untuk berinteraksi bila dibandingkan dengan suasana yang tegang. Karena komunikasi bersifat fleksibel. Dengan adanya suasana semacam itu, maka akan timbul kesan yang menarik.

c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang, maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.

d. Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.

e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

2.1.3 Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yang bentuknya dapat berupa lingkungan fisik seperti tempat dan sarana produksi, serta lingkungan psikologis atau non fisik seperti suasana hubungan sosial antar personal perusahaan. Basuki & Susilowati (2019) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang berada dilingkungan kantor atau instansi yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang maupun sekelompok pegawai didalam melakukan aktivitasnya. Moekijat (2019) mengemukakan bahwa lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada dalam lingkungannya. Oleh karena itu hendaknya diupayakan agar lingkungan kerja baik dan kondusif maka cenderung akan membuat karyawan merasa betah diruangan kerjanya, merasa senang, bersemangat melaksanakan kegiatan atau tugasnya. Lingkungan kerja adalah tempat, kondisi, dan keadaan di sekeliling di mana karyawan melakukan pekerjaan sehari-hari sehingga lingkungan kerja dapat menimbulkan komitmen.

Sofyandi (2019) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai serangkaian faktor yang mempengaruhi kinerja dari fungsi-fungsi/aktivitas-aktivitas manajemen sumber daya manusia yang terdiri dari faktor-faktor internal yang bersumber dari dalam organisasi. Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Menurut Robbins (2019) lingkungan adalah lembaga-lembaga atau kekuatan diluar yang berpotensi mempengaruhi kinerja organisasi, lingkungan dirumuskan menjadi dua yaitu lingkungan umum dan lingkungan khusus. Lingkungan umum adalah segala sesuatu di luar organisasi yang memiliki potensi untuk mempengaruhi organisasi. Lingkungan ini berupa kondisi sosial dan teknologi. Sedangkan lingkungan khusus adalah bagian lingkungan yang secara langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran-sasaran sebuah organisasi.

Nitisemito (2019) mengartikan lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sedangkan menurut Fatmawati (2019) lingkungan kerja adalah suatu tempat dimana para karyawan melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja menjadi salah satu pertimbangan bagi seseorang dalam memiliki pekerjaan, sekalipun nanti gaji yang akan diberikan terlalu besar, tetapi jika lingkungannya tidak menyenangkan, maka karyawan akan berfikir dua kali untuk menerima atau menolak pekerjaan tersebut, karena mungkin lingkungan

dimana karyawan berada akan menghambat pekerjaan yang dilakukan. Oleh karena itu lingkungan kerja menjadi salah satu pertimbangan bagi seseorang didalam memiliki pekerjaan.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah suatu tempat dimana karyawan melaksanakan pekerjaannya ataupun segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan padanya.

2. Faktor – Faktor Lingkungan Kerja

Faktor-faktor lingkungan kerja yang diuraikan oleh Sedarmayanti dalam Najib (2020) yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan, diantaranya:

- a. Warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para pegawai. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara.
- b. Kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Kebersihan lingkungan bukan hanya berarti kebersihan tempat mereka bekerja, tetapi jauh lebih luas dari pada itu misalnya kamar kecil yang berbau tidak enak akan menimbulkan rasa yang kurang menyenangkan bagi para karyawan yang menggunakannya,

untuk menjaga kebersihan ini pada umumnya diperlukan petugas khusus, dimana masalah biaya juga harus dipertimbangkan disini.

- c. Penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
- d. Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara. Misalnya gedung yang mempunyai plafond tinggi akan menimbulkan pertukaran udara yang banyak dari pada gedung yang mempunyai plafond rendah selain itu luas ruangan apabila dibandingkan dengan jumlah karyawan yang bekerja akan mempengaruhi pula pertukan udara yang ada.
- e. Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi Gedung tempat mereka bekerja. Sehingga akan menimbulkan ketenangan yang akan mendorong karyawan dalam bekerja.
- f. Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kerugian. Kebisingan yang terus menerus mungkin akan menimbulkan kebosanan.

g. Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja. Menurut Robbins (2019) lingkungan dirumuskan menjadi dua, meliputi lingkungan umum dan lingkungan khusus.

3. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2019) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan kerja adalah sebagai berikut:

a. Penerangan/cahaya di tempat kerja.

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi pegawai guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja, oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan menjadi kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan organisasi sulit tercapai.

b. Sirkulasi udara di tempat kerja.

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh. Sumber utama adanya udara segar adalah adanya tanaman disekitar tempat kerja. Tanaman merupakan penghasil oksigen yang dibutuhkan oleh manusia.

c. Kebisingan di tempat kerja.

Salah satu polusi yang cukup menyibukkan para pakar untuk mengatasinya adalah kebisingan, yaitu bunyi yang tidak dikehendaki oleh telinga. Tidak dikehendaki, karena terutama dalam jangka panjang bunyi tersebut dapat mengganggu ketenangan bekerja, merusak pendengaran, dan menimbulkan kesalahan komunikasi, bahkan menurut penelitian, kebisingan yang serius dapat menyebabkan kematian.

d. Bau tidak sedap di tempat kerja.

Adanya bau-bauan di sekitar tempat kerja dapat dianggap sebagai pencemaran, karena dapat mengganggu konsentrasi bekerja, dan bau-bauan yang terjadi terus-menerus dapat mempengaruhi kepekaan penciuman. Pemakaian "*air condition*" yang tepat merupakan salah satu cara yang dapat digunakan untuk menghilangkan bau-bauan yang mengganggu disekitar tempat kerja.

e. Keamanan di tempat kerja.

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keamanan dalam bekerja. Oleh karena itu faktor keamanan perlu diwujudkan keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga Satuan Petugas Pengaman (SATPAM).

2.1.4 Pengalaman Kerja

1. Pengertian Pengalaman Kerja

Menurut Sedarmayanti (2019) seseorang dikatakan berpengalaman atau mempunyai pengalaman tentang suatu pekerjaan apabila orang yang

bersangkutan telah mengalami pekerjaan tersebut. Pengalaman akan terjadi jika seseorang tersebut telah lama menekuni pekerjaan, sehingga tahu seluk beluk dan cara terbaik untuk menghasilkan barang/jasa. Tinggi rendahnya pengalaman seseorang tergantung pada lamanya orang tersebut menjalani pekerjaannya. Pengalaman adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai oleh seseorang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu. Pengalaman merupakan faktor utama dalam perkembangan seseorang dalam berarti bahwa jiwa dan kemampuan seseorang akan lebih mapan jika orang tersebut telah melaksanakan keadaan yang sebenarnya. Menurut Foster (2019) pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas atau pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik. Menurut Siagian (2019) program pengembangan karir seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang dimilikinya. Banyak organisasi yang menerapkan prasyarat masa kerja (senioritas) sebagai dasar dalam menentukan layak tidaknya seseorang mendapatkan peningkatan pada karirnya, dengan asumsi bahwa masa kerja yang lebih lama berarti pengalaman kerja yang lebih banyak.

Menurut Mulyawati (2019) dalam penerimaan karyawan, kualifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk memangku suatu jabatan, pendidikan, pengalaman, dan keterampilan yang harus dimiliki. Dengan semakin tinggi tingkat pendidikan seorang karyawan, maka dia akan memiliki pengetahuan atau wawasan yang luas dan didukung dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, maka seorang karyawan sudah memiliki nilai plus dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Berbekal

pengalaman yang dimiliki, seorang karyawan juga sudah mempunyai keterampilan tahu cara yang tepat untuk menyelesaikan tugasnya. Mangkunegara (2019) menyatakan pengukuran pengalaman kerja sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu (Trijoko, 2019). Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu (Trijoko, 2019).

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan karyawan tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Menurut Trijoko (2019), ada beberapa faktor yang diperlukan untuk menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan yaitu:

- a. Latar belakang pribadi mencakup pendidikan, kursus, latihan, berkerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang diwaktu yang lalu.
- b. Tekad dan minat untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan seseorang.
- c. Sikap dan kebutuhan untuk meramalkan tanggung jawaban wewenang seseorang.

- d. Keterampilan kemampuan-kemampuan analisis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaiann dan penganalisaan dalam aspek-aspek teknik perkerjaan.

3. Cara Mendapatkan Pengalaman Kerja

Syukur (2019) menyatakan bahwa cara yang dapat dilaksanakan untuk memperoleh pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

- a. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan seseorang, maka orang tersebut dapat memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak dari sebelumnya.

- b. Pelaksanaan tugas

Melalui pelaksanaan tugas sesuai dengan kemampuannya, maka seseorang akan semakin banyak memperoleh pengalaman kerja.

- c. Media informasi

Pemanfaatan berbagai media informasi akan mendukung seseorang untuk memperoleh pengalaman kerja lebih banyak.

- d. Penataran

Melalui kegiatan penataran, maka seseorang akan memperoleh banyak pengalaman dari orang yang menyampaikan bahan penataran tersebut.

- e. Pergaulan

Melalui pergaulan sehari-hari, orang semakin banyak memperoleh pengalaman kerja untuk diterapkan sesuai dengan kemampuannya.

- f. Pengamatan

Dengan mengamati, maka orang tersebut akan dapat memperoleh pengalaman kerja yang lebih baik sesuai dengan taraf kemampuannya

4. Indikator Pengalaman Kerja

Menurut Sedarmayanti (2019) indikator yang digunakan untuk mengukur pengalaman kerja sebagai berikut:

- a. Lama waktu/masa bekerja, ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.
- b. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.
- c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan mampu dalam melaksanakan pekerjaannya dengan adanya pengalaman.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2019) prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja dalam suatu organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, para atasan atau manager sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering

manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan menyebabkan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja merupakan suatu wujud perilaku orang atau organisasi dengan orientasi prestasi (Robbins, 2019). Sumber daya manusia merupakan aset paling penting bagi organisasi dan organisasi harus memiliki pemimpin yang mampu memimpin dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia harus berperan aktif dan mempunyai kompetensi yang tinggi agar dapat tercapainya tujuan perusahaan. Kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penelitian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Menurut Thamrin (2019) kinerja didefinisikan sebagai hasil dari upaya seseorang yang dicapai dengan adanya usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Upaya ini merupakan hasil dari motivasi, kepuasan, dan komitmen organisasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik dan mental) yang digunakan seseorang individu dalam memulai tugas. Usaha adalah karakteristik individu dalam melakukan tugas. Upaya biasanya tidak langsung dipengaruhi pada periode jangka pendek.

Sutrisno (2019) menyatakan kinerja dapat dicermati dari apa yang dilakukan karyawan dalam kerjanya. Ukuran kerja tidak sama pada setiap orang tergantung dari kemampuan dan keterampilan intelektualnya. Jadi pada hakekat kinerja adalah ekspresi untuk memenuhi kebutuhan atas

dorongan dan motivasi tertentu. Artinya, kinerja seseorang dipengaruhi atau ditentukan oleh berbagai faktor yang bersifat internal dan eksternal. Kebutuhan dalam konteks ini dianggap sebagai penggerak perilaku dan kinerja seseorang. Kinerja tersebut dapat diamati melalui perilaku yang ditampilkan oleh seseorang berkaitan dengan pekerjaannya dan prestasi yang dapat dicapainya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam menentukan majunya sebuah perusahaan maupun organisasi (Mangkunegara, 2019).

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penilaian hasil kerja, serta fungsi-fungsi kerja yang dianut secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai/karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikannya.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2019) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Faktor personal atau individual, meliputi unsur pengetahuan keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.

- b. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan melalui pemberian insentif, bonus, penghargaan dan lainnya.
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

3. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang memiliki kinerja tinggi yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2019) adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
- b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi
- c. Memiliki tujuan yang realistis.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- e. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

4. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. secara spesifik, tujuan dari penilaian kinerja menurut Mangkunegara (2019) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang pesyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang siembannya sekarang.
- d. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e. Memeriksa rencana pelaksana dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal – hal yang perlu di rubah.

5. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2019) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud untuk menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian, merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.2 Publikasi Penelitian Sebelumnya

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh komunikasi, lingkungan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan adalah:

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Fachrezi dan Khair (2020) meneliti Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 42 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Hasibuan (2020) meneliti Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. POS Pusat Batam. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 41 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Pusat Batam. Sedangkan kompetensi komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. POS Pusat Batam. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Shinta dan Siagian (2020) meneliti Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi,

disiplin kerja, dan insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Citra Mandiri Distribusindo. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan. Kartini (2021) meneliti Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT XY. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Sari, dkk (2021) meneliti Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Boom Futsal Palembang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Boom Futsal Palembang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan

dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas komunikasi terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Azikin (2019) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Organisasi Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bantaeng. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 111 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen Organisasi pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bantaeng. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Hidayahti (2019) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada CV. Juke Abadi Sidoarjo. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 47 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, motivasi, dan komitmen organisasional berpengaruh secara simultan dan parsial secara signifikan pada kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam

kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Saleh (2019) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Andalan Finance Depok. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 102 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan komitmen organisasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Sihaloho (2019) meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Super Setia Sagita Medan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 52 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menghasilkan secara parsial bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Munthe (2020) meneliti Pengaruh Kemampuan, Lingkungan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sedangkan lingkungan kerja, komitmen organisasi dan sikap kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Sutanto dan Ratna (2019) meneliti Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Berdasarkan Karakteristik Individual. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 45 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional mempengaruhi kinerja karyawan. Karakteristik individual yang menyebabkan perbedaan pada kinerja karyawan adalah status perkawinan, sementara jenis kelamin, usia dan pengalaman kerja tidak menyebabkan perbedaan pada komitmen organisasional. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Rulianti (2019) meneliti Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Sofian (2019) meneliti Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Dutagriya Sarana Medan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh dan semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Dutagriya sarana Medan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Suwarno dan Aprianto (2019) meneliti Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinar Niaga Sejahtera Kota Lubuklinggau. Jumlah sampel yang digunakan

dalam penelitian ini adalah 32 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan pengembangan karir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

Readi dan Sedyastuti (2020) meneliti Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PDAM Kota Malang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 67 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan pelatihan organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PDAM kota malang. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.